PUBLICACION POR AVISO

Publicación 29 de diciembre. de 2023

Retiro de Aviso 04 de enero. de 2024.

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A.E.S.P. le avisa que expidió el acto administrativo E 151687 de fecha 12 de diciembre de 2023 A través del cual se ha dado respuesta a la radicación por Usted interpuesta No. 15483

La Copia integra del Acto administrativo que resuelve su solicitud se acompaña a este aviso

Contra el presente acto, procede el recurso de reposición ante el amb S.A. E.S.P. y el de apelación en subsidio de reposición, en un mismo escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Los recursos deben interponerse en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días siguientes al conocimiento de la decisión.

Esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso

Dayan L. Sanabria.

MABEL ROCIO RAMIREZ JAIMES
Notificadora Designada

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.
202330151687
2023/12/12

5500
Bucaramanga,

Señor (a)
CECILIA ACOSTA
Carrera 42 No. 34-02 Las Américas
Barrio Álvarez
Bucaramanga

ASUNTO: A su Derecho de Petición Radicación amb No. **15483** del 23 de Noviembre de 2023.código de suscriptor 049704.

Apreciado usuario reciba un cordial saludo,

En atención a su solicitud con el propósito de resolver la misma, nos permitimos hacer la siguiente valoración técnica y jurídica

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos.

(...)

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a

su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (...)

ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

ARTÍCULO 152. DEL DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. (...) El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. (...)

<u>Resolución CRA 943 de 2021</u>

ARTÍCULO 1.3.20.6 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que

comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

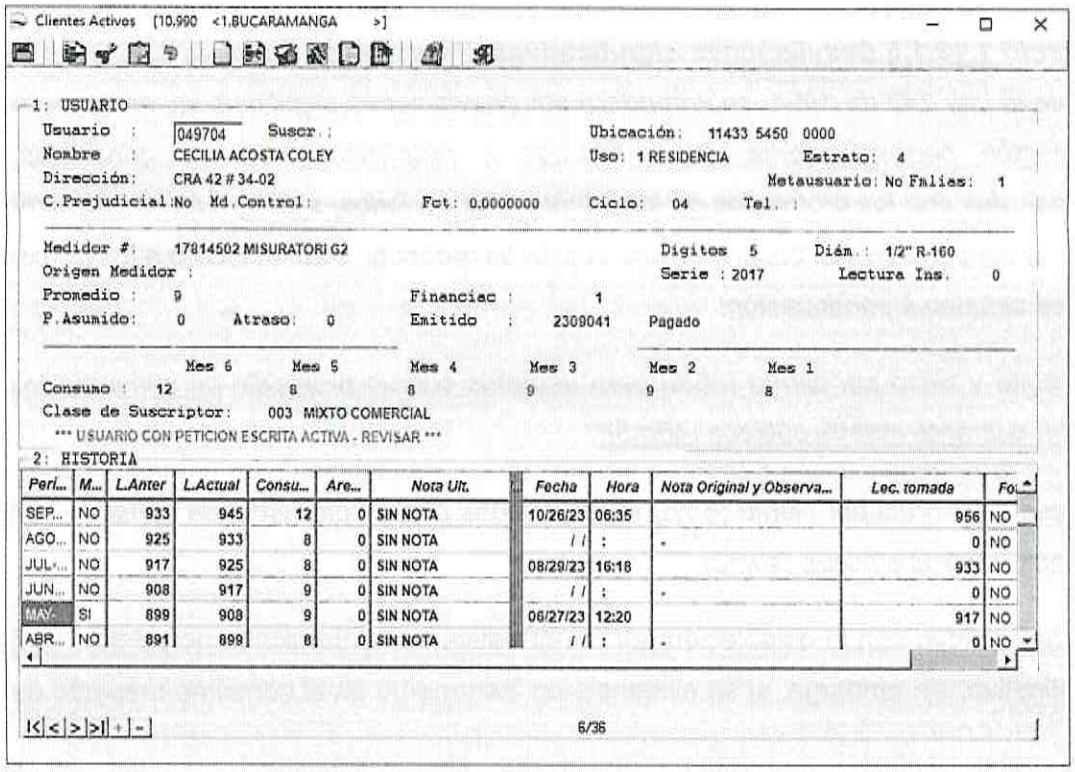
a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3).

b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3).

c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

CONSIDERACIONES PARA RESOLVER

Una vez hechas las anteriores precisiones normativas, es menester realizar un análisis a los consumos presentados en el inmueble en cuestión para de esta manera determinar si existe alguna irregularidad en la medición que pueda generar acciones por parte de la empresa.



Clientes Activos [10.990 <1.BUCARAMANGA >]

1: USUARIO

Usuario : 049704 Suscr. : Ubicación: 11433 5450 0000
Nombre : CECILIA ACOSTA COLEY Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 4
Dirección: CRA 42 # 34-02 Metausuario: No Fmlias: 1
C.Prejudicial:No Md.Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 04 Tel. :

Medidor #: 17814502 MISURATORI G2 Digitos 5 Diám.: 1/2" R.160
Origen Medidor : Serie : 2017 Lectura Ins. 0
Promedio : 9 Financiac : 1
P.Asumido: 0 Atraso: 0 Emitido : 2309041 Pagado

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1
Consumo :	12	8	8	9	9	8

Clase de Suscriptor: 003 MIXTO COMERCIAL
*** USUARIO CON PETICION ESCRITA ACTIVA - REVISAR ***

2: HISTORIA

Peri...	M...	L.Anter	L.Actual	Consu...	Are...	Nota Ult.	Fecha	Hora	Nota Original y Observa...	Lec. tomada	Fo
SEP...	NO	933	945	12	0	SIN NOTA	10/26/23	06:35		956	NO
AGO...	NO	925	933	8	0	SIN NOTA	/ /	:		0	NO
JUL...	NO	917	925	8	0	SIN NOTA	08/29/23	16:18		933	NO
JUN...	NO	908	917	9	0	SIN NOTA	/ /	:		0	NO
MAY...	SI	899	908	9	0	SIN NOTA	06/27/23	12:20		917	NO
ABR...	NO	891	899	8	0	SIN NOTA	/ /	:		0	NO

6/36

Es preciso indicarle que el amb S.A. ESP tiene implementado un sistema de lecturas bimensual, lo que quiere decir que las lecturas de los medidores son tomadas cada dos meses y la diferencia resultante entre la lectura actual y la lectura anterior, se divide entre dos para efecto de estimar el consumo mensual.

Es por este motivo que las lecturas registradas en la facturación del servicio integrado de acueducto, alcantarillado y aseo no coinciden con la registrada en el medido día a día, toda vez que la toma de lectura se realiza cada dos meses.

Así las cosas al verificar el cuadro anterior

- Se evidencia que, con respecto a los consumos facturados en los meses de junio a Octubre de 2023, estos han sido liquidados con **base en el registro real de lecturas**.

Es importante precisar al usuario que, en este caso, no se evidencia desviación significativa en el consumo facturado, pero si un incremento en el consumo, comoquiera que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, dispone en Resolución CRA 943 de 2021, artículo 1.13.1.6:

*"**Artículo 1.13.1.6 Desviaciones significativas**. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:*

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3);

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3);

De conformidad con lo establecido por la normativa antes transcrita, no existe Desviación Significativa, sin embargo, sí se evidencia un incremento en el consumo respecto del mes

de septiembre de 2023 más, no una desviación significativa. Asimismo, teniendo en cuenta que no se presentó desviación significativa, se procederá a confirmar integralmente los consumos facturados al usuario en el mes de septiembre de 2023, por corresponder a la demanda efectiva del servicio.

En este orden de ideas, frente a su solicitud de realizar revisión de las instalaciones, teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, no se considera necesaria, no obstante, si el usuario insiste en que se genere revisión interna de las instalaciones, le informamos que podrá acceder a dicho servicio técnico realizando autorización de manera telefónica mediante nuestro Call Center o personalmente en nuestras ventanillas de atención al público ubicadas en el Salón de Pagos del Parque del Agua o en el punto de atención en Cañaveral o Girón, esta autorización es necesaria teniendo en cuenta que este servicio técnico tiene un costo que será cargado a la factura del usuario una vez sea ejecutada la orden de trabajo.

Es preciso indicarle que, la acometida, los equipos que la integran y la red interna del servicio son propiedad y exclusiva responsabilidad del usuario, y toda acción que haya lugar a realizar sobre ellos y los costos que esto genere, deberán ser igualmente asumidos por su cuenta, de conformidad con lo señalado en el artículo 20 del Decreto 302 del 2000. Por tanto, nos permitimos conminar al usuario a hacer un uso racional del servicio procediendo de inmediato a tomar las medidas correctivas y preventivas pertinentes en las instalaciones del predio, para controlar e interrumpir el uso ineficiente del servicio.

En mérito de lo expuesto, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga – amb S.A. ESP,

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar integralmente los consumos facturados en los meses de mayo a septiembre de 2023 al usuario No. **049704,** de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este acto.

SEGUNDO: Informar al usuario 049704 que cuando no se presenta desviación el servicio técnico – 205 Revisión Especializada tiene un costo, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este acto.

TERCERO: Notificar personalmente la presente decisión en la dirección suministrada por el usuario.

CUARTO: Contra el presente Acto procede el recurso de reposición ante el amb S.A. ESP y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberá presentar en un mismo escrito si así fuere el caso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Cordialmente,

LUCY CATHERINE FIGUEROA FORERO
Asistente Jurídico PQR